

Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteeseen (ASTY) keväällä 2021

377/08.01.00.07/2020 [Asiakastyytyväisyystutkimukset]

Hallitus § 71

Esittelijä Toimitusjohtaja Mika Nykänen
Valmistelijat Osastonjohtaja Sini Puntanen, p. 040 501 3362,
ryhmäpäällikkö Marko Vihervuori, p. 040 767 2208 ja
liikennetutkija Petra Reimi, p. 040 629 0796

Kevään 2021 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan matkustajista 90 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Keväällä 2020 vastaava osuus oli 88 prosenttia. Yleisarvosanan keskiarvo keväällä 2021 oli 4,19. Koronavirusepidemia on vaikuttanut liikennöintiin, matkustajamääriin ja tutkimuksen vastaajajoukkoon, mikä voi heijastua tuloksiin. Lisäksi tulosten luotettavuus on aiempaa heikompi, koska kevään tutkimuskauden havaintomäärä jäi matalaksi. Kyselyyn vastasi noin 6 900 matkustajaa (kevät 2020: 10 000, kevät 2019: 29 700). Tutkimusaineisto kerättiin 1.2.–26.5., mutta tutkimus oli tauolla 11.3.–2.5. heikentyneen koronatilanteen ja helmi-maalikuussa tiukentuneiden koronarajoitusten vuoksi. Tutkimuskausi myös alkoi ja päättyi tavanomaista myöhemmin (normaali tutkimusaika noin 11.1.–14.5.). Koronaviruksen vuoksi tutkimuksen kenttätyöt toteutettiin erityisjärjestelyin (esim. kasvomaskit, kynien jakaminen ja kirjoituslustojen puhdistus) tartuntariskin minimoimiseksi. HSL-joukkoliikenteessä tuli voimaan maskipakko 13.3., mitä ennen oli voimassa maskisuositus.

HSL-joukkoliikenteelle annetun yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä olivat metromatkustajat, joista 94 prosenttia antoi arvosanan 4 tai 5. Raitiovaunuliikenteessä tyytyväisten osuus oli 91 prosenttia ja bussiliikenteessä 89 prosenttia. Tyytyväisten osuus oli matalin lähijunaliikenteessä (84 %), missä matkustajien tyytyväisyys myös laski 4 prosenttiyksikköä kevästä 2020. Metro- ja bussiliikenteessä tyytyväisten matkustajien osuus sen sijaan kasvoi (+4 ja +3 % yks.). Raitiovaunuliikenteessä tyytyväisyys pysyi lähes samalla tasolla kuin vuotta aiemmin.

Koronaepidemiaan liittyen kysyttiin mielipidettä kahdesta väittämästä: ”Koen joukkoliikenteellä matkustamisen turvallisenä koronaepidemian tämänhetkisessä tilanteessa” ja ”Tietoa koronaepidemian aikaisista muutoksista joukkoliikenteessä on ollut hyvin saatavilla”. Matkustajista 74 prosenttia koki joukkoliikenteellä matkustamisen turvallisenä kevään koronatilanteessa, kun syksyllä osuus oli 69 prosenttia. Raitiovaunumatkustajista neljä viidestä koki joukkoliikenteellä matkustamisen turvallisenä. Liikennemuodoista matalin tyytyväisten osuus oli metroluokassa, 71 prosenttia. Koronaepidemian aikana huolestuneimmat matkustajat ovat kuitenkin voineet vähentää joukkoliikenteen käyttöä tai tutkimukseen osallistumista, mikä voi vaikuttaa tuloksiin. Matkustajista 84 prosenttia oli tyytyväisiä tiedonsaantiin koronaepidemian aikaisista muutoksista joukkoliikenteessä (syksy 2020: 82 prosenttia). Eri liikennemuotojen välillä ei ollut suurta eroa tyytyväisyydessä, sillä tyytyväisten matkustajien osuus vaihteli raitiovaunuliikenteen 82 prosentista bussiliikenteen 85 prosenttiin.

Keväällä 2021 matkustajista 84 prosenttia koki, että matkalipuntarkastajien toiminta on kohteliasta ja asiallista. Edellisen kerran tyytyväisyyttä matkalipuntarkastajien toimintaan selvitettiin syksyllä 2019, jolloin tyytyväisiä oli 87 prosenttia matkustajista.

Verrattuna kevääseen 2020, tyytyväisyys matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen sekä joukkoliikennevälineen vaihtamiseen paranivat metroluokassa (+4 ja +8 %-yks.) ja

bussiliikenteessä (+6 ja +3 %-yks.). Lähijuna- ja raitiovaunumatkustajat olivat jonkin verran aiempaa tyytymättömämpiä matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen (-3 ja -2 %-yks.). Myös joukkoliikennevälineen vaihtamiseen tyytyväisten osuus laski näissä liikennemuodoissa hieman (-2 ja -1 %-yks.). Tyytyväisyys täsmällisyyteen heikkeni erityisesti lähijunaliikenteessä, missä tyytyväisten matkustajien osuus laski 17 prosenttiyksiköllä 59 prosenttiin kevästä 2020. Lähijunien liikennöintiin vaikuttivat keväällä ainakin alkuvuoden kylmä ja luminen sää, kuljettajapulan ja mielenilmausten vuoksi perutut vuorot sekä ratatyöt. Bussimatkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen kasvoi 6 prosenttiyksikköä ja metromatkustajien 4 prosenttiyksikköä.

Matkustajat olivat jonkin verran aiempaa tyytymättömämpiä joukkoliikennevälineiden siisteyteen sekä matkojen sujumiseen ilman järjestyshäiriöitä. Molempien väittämien osalta tyytyväisyys laski yhteensä 3 prosenttiyksikköä kevästä 2020. Muutos oli suurin raitiovaunuliikenteessä, missä siisteyteen tyytyväisten osuus laski 11 prosenttiyksiköllä 75 prosenttiin. Matkojen sujumiseen ilman järjestyshäiriöitä oli tyytyväisiä 79 prosenttia raitiovaunumatkustajista, mikä on 8 prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisenä keväänä.

HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin lähes ympärivuotisella kyselytutkimuksella. Tutkimusta tehdään arkisin maanantaista torstaihin kello 6–18 ja perjantaisin kello 6–16. Kevään tutkimuskausi toteutettiin bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä. Vastaukset painotetaan linjoittain nousijamäärien perusteella.

Ehdotus	Hallitus päättää merkitä asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset tiedoksi.
Käsittely	Osastonjohtaja Puntanen selosti asiaa kokouksessa.
Päätös	Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen yksimielisesti.